Régie régionale de la santé
et des services sociaux
du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

1er avril 1999 au 31 mars 2000

Réalisation : **Michèle Harvey, chef du Service de l'évaluation et responsable du traitement des plaintes**

Support technique : **Danielle Martin**

Direction générale
Service de l'évaluation

Déposé au conseil d'administration
Le 21 septembre 2000

Dépôt légal – 3e trimestre 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

Toute reproduction totale ou partielle du présent document est permise à condition d'en mentionner la source.

101-01289/

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX 5

INTRODUCTION 7

PARTIE I — PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN — 1er AVRIL 1999 AU 31 MARS 2000

1. Mandat de la Régie régionale 11
2. Bilan des dossiers de plaintes 1999-2000 11
3. Évolution du nombre de plaintes reçues par la Régie régionale 12
4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes 13
5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 14
6. Suites données aux plaintes 15
7. Information/référence et assistance 18

PARTIE II — PLAINTES TRAITÉES EN 1re INSTANCE PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN — 1er AVRIL 1999 AU 31 MARS 2000

1. Bilan global des dossiers de plaintes 1999-2000 23
2. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes 24
3. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 26
4. Suites données aux plaintes 29
5. Mesures correctives 30
6. Conclusion 32

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Bilan des dossiers de plaintes 1999-2000 11

TABLEAU 2 Répartition des plaintes conclues au 31 mars 2000 12

TABLEAU 3 Évolution des plaintes reçues par la Régie régionale 1993-1994 à 1999-2000 12

TABLEAU 4 Auteur de la plainte et nature de l'intérêt 13

TABLEAU 5 Mode de dépôt 13

TABLEAU 6 Délai de traitement selon la procédure générale 14

TABLEAU 7 Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 15

TABLEAU 8 Suites données aux plaintes selon les types d'action 16

TABLEAU 9 Sommaire des objets de plaintes et des suites données 17

TABLEAU 10 Information/référence et assistance 18

TABLEAU 11 Bilan global des dossiers de plaintes des établissements 1999-2000 23

TABLEAU 12 Auteur de la plainte des dossiers conclus 24

TABLEAU 13 Mode de dépôt des plaintes 25

TABLEAU 14 Délai de traitement des plaintes selon la procédure générale 25

TABLEAU 15 Délai de traitement des plaintes relevant de l'article 38 26

TABLEAU 16 Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 1999-2000 27

TABLEAU 17 Objets des plaintes par catégories d'établissements 1999-2000 28

TABLEAU 18 Évolution des objets de plaintes 1998-1999 et 1999-2000 29

TABLEAU 19 Suites données aux plaintes selon les types d'action 30

TABLEAU 20 Mesures correctives pour l'ensemble des établissements 1999-2000 31

INTRODUCTION

Conformément à l'article 69 de la loi, la Régie régionale doit transmettre annuellement à la ministre un rapport faisant état de l'ensemble des plaintes traitées en 1re instance par les établissements de sa région ainsi que des plaintes qu'elle a elle-même traitées au cours de l'année, en 1re et en 2e instance.

Le présent document constitue ainsi le rapport annuel de l'application de la procédure d'examen des plaintes par les établissements et par la Régie régionale de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, pour l'exercice financier 1999-2000. La première partie présente le rapport des plaintes traitées par la Régie régionale et trace un bref portrait des diverses demandes d'informations et d'assistance formulées au service responsable de recevoir et traiter les plaintes. La deuxième partie présente le rapport du traitement des plaintes par les établissements au cours de la même période.

Les faits saillants en 1999-2000

Du côté de la Régie régionale :

- 17 plaintes ont été reçues (5 en 1re instance et 12 en 2e instance) et au 31 mars 2000, le traitement était complété pour 13 d'entre elles;
- 36 % des objets de plaintes concernaient l'accessibilité et la continuité et 29 %, les soins et services dispensés;
- 8 objets de plaintes ont donné lieu à des mesures correctives;
- 93 demandes d'assistance ou de référence ont été traitées, soit une augmentation de 14 % vs 1998-1999 et de 31 % vs 1997-1998; les demandes d'aide financière pour les frais de transport et de séjour pour recevoir des soins à l'extérieur de la région et les demandes d'aide relatives aux délais d'attente en chirurgie représentaient 34 % des demandes.

Du côté des établissements, nous constatons :

- une augmentation du nombre de plaintes reçues, soit 346 contre 320 lors de l'exercice précédent; 329 plaintes étaient conclues au 31 mars 2000 contre 299 l'an dernier;
- une diminution du nombre de plaintes traitées en vertu de l'article 38, soit 17 comparativement à 24 en 1998-1999 et un traitement plus rapide de ces plaintes : 59 % des dossiers conclus en moins de 60 jours contre 37 % en 1998-1999;
- une augmentation du nombre d'objets de plaintes, particulièrement dans la catégorie « accessibilité et continuité » (+43) et qui s'observe surtout au niveau des CLSC;
- le suivi donné aux plaintes s'est traduit par 426 interventions dont 227 mesures correctives (57 %).

PARTIE I

Plaintes traitées par la Régie régionale de la santé et des services sociaux

du Saguenay–Lac-Saint-Jean

1er avril 1999 au 31 mars 2000

1. MANDAT DE LA RÉGIE RÉGIONALE

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et conformément aux modifications adoptées par l'Assemblée nationale en juin 1998 dans le projet de loi 404, la Régie régionale traite en 1re instance les plaintes formulées à l'endroit des organismes communautaires, des services préhospitaliers d'urgence, des ressources privées agréées aux fins de subvention ainsi que celles visant la Régie régionale en regard de ses fonctions propres. Elle traite également en 2e instance les plaintes des usagers des établissements et des ressources intermédiaires et des ressources de type familial qui sont en désaccord avec les conclusions transmises par l'établissement où ils ont d'abord déposé leur plainte.

2. BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 1999-2000

Au cours de l'exercice 1999-2000, la Régie régionale a reçu 17 plaintes et le traitement de 13 d'entre elles était complété au 31 mars (tableau 1). Le rapport annuel porte sur les plaintes conclues au cours du présent exercice.

TABLEAU 1

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 1999-2000

Plaintes en voie de traitement au 1er avril 1999	Plaintes reçues durant l'exercice 1999-2000	TOTAL	Plaintes conclues durant l'exercice 1999-2000	Plaintes en voie de traitement au 31 mars 2000
0	17	17	13	4

Parmi ces 13 plaintes conclues, 4 ont été déposées en 1re instance par des usagers des services préhospitaliers d'urgence (SPU). En 2e instance, 6 plaintes provenaient d'usagers des services des centres hospitaliers et 3 d'usagers des CLSC (tableau 2). Par ailleurs, aucune plainte n'a été portée en 3e instance à la commissaire aux plaintes.

TABLEAU 2

RÉPARTITION DES PLAINTES CONCLUES AU 31 MARS 2000

Répartition des plaintes	1re instance	2e instance	Total
Services préhospitaliers d'urgence (SPU)	4	—	4
Centres hospitaliers (CH)	—	6	6
Centres locaux de services communautaires (CLSC)	—	3	3
TOTAL	**4**	**9**	**13**

3. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES REÇUES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

Le nombre de plaintes reçues par la Régie régionale est relativement stable depuis 1993-1994 avec toutefois une légère hausse en 1999-2000 (tableau 3).

TABLEAU 3

ÉVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE 1993-1994 À 1999-2000

Période	Nombre de plaintes
1993-1994	16
1994-1995	16
1995-1996	15
1996-1997	15
1997-1998	12
1998-1999	11
1999-2000	17

4. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans 77 % des cas, les plaintes ont été formulées par un tiers et dans 23 % des cas, elles ont été déposées par l'usager lui-même (tableau 4). Lors de l'exercice précédent, la situation était à l'opposé : 64 % provenaient des usagers et 36 %, d'un tiers. Aucun facteur explicatif ne peut être isolé pour interpréter ce changement.

TABLEAU 4

AUTEUR DE LA PLAINTE ET NATURE DE L'INTÉRÊT

Auteur de la plainte	Nombre de plaintes		TOTAL	
	1re instance	2e instance	Nbre	%
Personne pour elle-même				
• usager	1	2	3	
Sous-total	**1**	**2**	**3**	**23 %**
Tiers				
• représentant	—	7	7	
• assistant	2	—	2	
• autres tiers	1	—	1	
Sous-total	**3**	**7**	**10**	**77 %**
TOTAL	**4**	**9**	**13**	**100 %**

Toutes les plaintes ont été déposées par écrit (tableau 5).

TABLEAU 5

MODE DE DÉPÔT

Mode de dépôt	Nombre de plaintes		TOTAL	
	1re instance	2e instance	Nbre	%
Verbalement	—	—	—	—
Par écrit	4	9	13	100 %
TOTAL	**4**	**9**	**13**	**100 %**

Le délai de traitement a été inférieur à 45 jours dans 54 % des cas (tableau 6). Il s'agit d'un recul par rapport à l'année précédente alors que 67 % des plaintes avaient été conclues en moins de 45 jours.

Les facteurs explicatifs restent les mêmes : complexité des dossiers et délais pour obtenir l'information.

TABLEAU 6

DÉLAI DE TRAITEMENT SELON LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Délai de traitement	Nombre de plaintes		TOTAL		
	1re instance	2e instance	Nbre	%	
Un jour	—	—	—	—	
De 2 à 7 jours	0	0	0	—	
De 8 à 30 jours	2	2	4	31 %	54%
De 31 à 45 jours	1	2	3	23 %	
De 46 à 60 jours	—	4	4	31 %	
61 jours et plus	1	1	2	15 %	
TOTAL	**4**	**9**	**13**	**100 %**	

5. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Un dossier de plainte peut comporter plusieurs objets et en 1999-2000, les 13 dossiers traités comportaient 14 objets de plaintes. Ainsi qu'on peut le constater au tableau 7, les objets de plaintes s'inscrivent dans cinq catégories, les plus importantes étant l'accessibilité et la continuité (36 %) et les soins et services dispensés (29 %).

TABLEAU 7

OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		TOTAL	
				sans mesures correctives identifiées	mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	—	—	—	2	3	5	36 %
Soins et services dispensés	—	—	—	1	3	4	29 %
Relations interpersonnelles	—	1	—	—	1	2	14 %
Environnement et ressources matérielles	—	—	—	1	—	1	7 %
Aspect financier	—	—	—	1	1	2	14 %
Droits particuliers	—	—	—	—	—	—	—
Autres objets	—	—	—	—	—	0	—
Total *(procédure générale)*	—	**1**	—	**5**	**8**	**14**	**100%**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique ***(procédure visée à l'article 38 de la loi)***	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL	—	**1**	—	**5**	**8**	**14**	**100%**

6. SUITES DONNÉES AUX PLAINTES

En 1999-2000, des mesures correctives ont été identifiées pour huit objets de plaintes; de l'information a été donnée sur un objet et finalement sur les cinq autres objets, il n'y a eu aucune action c'est-à-dire que l'analyse a confirmé que les droits de l'usager n'avaient pas été lésés (tableau 8).

TABLEAU 8

SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Types d'action / Catégories d'objets	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmission à l'ordre professionnel		Aucune action
			Application de mesures correctives	Recommandation	Avis	Plainte	
Accessibilité et continuité	—	—	1	2	—	—	2
Soins et services dispensés	—	—	2	1	—	—	1
Relations interpersonnelles	—	—	1	—	—	—	1
Environnement et ressources matérielles	1	—	—	—	—	—	—
Aspect financier	—	—	—	1	—	—	1
Droits particuliers	—	—	—	—	—	—	—
Autres objets	—	—	—	—	—	—	—
Total *(procédure générale)*	**1**	**—**	**4**	**4**	**—**	**—**	**5**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (***procédure visée à l'article 38 de la loi)***	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL	**1**	**—**	**4**	**4**	**—**	**—**	**5**

Le tableau 9 décrit sommairement la nature des objets de plaintes et associe les suites données à chacun.

TABLEAU 9

SOMMAIRE DES OBJETS DE PLAINTES ET DES SUITES DONNÉES

Catégories d'objets	Objets	Suites
Accessibilité et continuité	• Délai pour obtenir des services d'orthophonie pour un enfant.	• Aucune action.
	• Cessation de services de prélèvement sanguin à domicile.	• Aucune action.
	• Délai pour obtenir une ambulance.	• Recommandation de réviser le protocole clinique.
	• Délai pour assurer le retour de l'usager lors d'un transport interétablissement.	• Information au personnel du CH sur les règles relatives au transport interétablissement.
	• Interruption des services à un client agressif à l'égard du personnel.	• Améliorer les communications et refaire le contrat de services avec l'usager.
Soins et services dispensés	• Réponse inadéquate d'un intervenant psychosocial à l'AEO (accueil – évaluation – orientation).	• Procédure d'accueil rappelée à l'intervenant et à ses collègues.
	• Conteste le choix du milieu de vie d'une personne sous garde régulière en CH et les conditions de garde.	• Révision du protocole de soins.
	• Qualité des soins donnés à leur enfant.	• Aucune action.
	• Décision du personnel ambulancier.	• Mesures disciplinaires.
Relations interpersonnelles	• Attitude de deux ambulanciers.	• Mesures disciplinaires.
	• Comportement d'une infirmière à l'urgence.	• Plainte abandonnée par le plaignant.
Environnement et ressources matérielles	• Inconfort du véhicule ambulancier	• Information
Aspect financier	• Compte d'ambulance.	• Aucune action.
	• Compte d'hôpital	• Annulation de la facture par l'établissement et amélioration de l'information donnée aux usagers.

7. INFORMATION/RÉFÉRENCE ET ASSISTANCE

Outre le traitement des plaintes formelles, la responsable des plaintes assure une réponse aux citoyens et aux usagers des services de santé et des services sociaux qui s'adressent d'eux-mêmes à la Régie régionale, ou nous sont référés, pour nous soumettre des problèmes variés.

Plusieurs de ces demandes sont réorientées immédiatement vers l'organisme approprié. Cependant, bon nombre d'entre elles requièrent une analyse plus fouillée et se terminent soit par de l'information/référence, soit par de l'assistance dans des démarches avec un établissement ou un organisme.

En 1999-2000, nous avons recensé 93 interventions de ce type et depuis trois ans, nous constatons une hausse constante (tableau 10).

TABLEAU 10

INFORMATION/RÉFÉRENCE ET ASSISTANCE

1997-1998	1998-1999	1999-2000
64	81	93

Les objets soulevés dans ces demandes sont très variés. Parmi ceux qui sont revenus plus souvent au cours de l'année, nous constatons que :

- Dans 22 % des cas, il s'agissait de demandes d'aide financière pour défrayer les frais de transport et de séjour de personnes qui doivent recevoir des soins hors de la région. L'an dernier, ces demandes représentaient 18 % des demandes totales.

- Dans 12 % des cas, les demandes portaient sur le délai d'attente pour subir une intervention chirurgicale soit en urologie, soit en orthopédie (les demandes ont été reçues surtout en octobre et novembre).

- Dans 5 % des cas, elles concernaient des insatisfactions sur les services reçus de médecins en cabinets privés.

- Dans 5 % des cas, il s'agissait de demandes d'aide financière pour des traitements (en orthodontie) ou de l'équipement refusé par la RAMQ.

PARTIE II

Plaintes traitées en 1re instance par les établissements de la santé et des services sociaux

du Saguenay–Lac-Saint-Jean

1er avril 1999 au 31 mars 2000

1. BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES 1999-2000

Tous les établissements de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean ont transmis leur rapport annuel de plaintes à la Régie régionale, tel que stipulé à l'article 68 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, les établissements ont traité 346 dossiers de plaintes dont 329 ont été conclus au cours de l'exercice alors qu'il en restait 17 en traitement à la fin de l'exercice (tableau 11).

TABLEAU 11

BILAN GLOBAL DES DOSSIERS DE PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS 1999-2000

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice		Plaintes reçues durant l'exercice		TOTAL		Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	
Établissements	99-2000	98-99	99-2000	98-99	99-2000	98-99	99-2000	98-99	99-2000	98-99
CRDI	0	—	3	2	3	2	2	2	1	—
CRDP	NSP	NSP	2	NSP	2	NSP	2	NSP	NSP	NSP
CHSGS	16	15	201	175	217	190	203	174	14	16
Centres jeunesse	0	2	21	10	21	12	20	12	1	—
CHSLD	2	2	17	31	19	33	19	29	0	4
CLSC	3	2	81	81	84	83	83	82	1	1
TOTAL	**21**	**21**	**325**	**299**	**346**	**320**	**329**	**299**	**17**	**21**

En comparant ces données avec celles de l'exercice précédent, nous constatons une légère augmentation du nombre total de dossiers de plaintes traités par les établissements, passant de 320 à 346 (tableau 11). Les données indiquent que l'augmentation a été subie par les centres hospitaliers. Toutefois, compte tenu que le Centre Maria-Chapdelaine a produit un rapport unifié qui ne décompose pas les plaintes selon les trois types de mission (CH – CLSC – CHSLD), il est possible que l'augmentation soit répartie différemment.

2. AUTEUR, MODE DE DÉPÔT ET DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES

L'auteur de la plainte reste majoritairement l'usager dans 55 % des cas. Ceci s'observe notamment dans les CLSC et les centres hospitaliers. Pour les autres catégories d'établissements, compte tenu qu'ils offrent des services à des usagers plus vulnérables, l'auteur de la plainte est plus souvent un membre de la famille ou de l'entourage immédiat (ami). Fait intéressant à noter au niveau des Centres jeunesse où on constate une augmentation du nombre de plaintes déposées par les usagers eux-mêmes, soit 40 % cette année contre 20 % l'an dernier (tableau 12).

TABLEAU 12

AUTEUR DE LA PLAINTE DES DOSSIERS CONCLUS

Auteur de la plainte	CRDI	CRDP	CH	Centres jeunesse	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Personne pour elle-même								
• usager	—	1	111	8	2	58	180	55 %
Sous-total	**—**	**1**	**111**	**8**	**2**	**58**	**180**	**55 %**
Tiers								
• représentant	2	—	53	12	14	6	87	26 %
• assistant	—	1	25	—	3	17	46	14 %
• autres tiers	—	—	14	—	0	2	16	5 %
Sous-total	**2**	**1**	**92**	**12**	**17**	**25**	**149**	**45 %**
TOTAL	**2**	**2**	**203**	**20**	**19**	**83**	**329**	**100 %**

Par ailleurs, dans les établissements, 57 % des plaintes sont déposées verbalement et 43 % par écrit (tableau 13).

TABLEAU 13

MODE DE DÉPÔT DES PLAINTES

Mode de dépôt	CRDI	CRDP	CH	Centres jeunesse	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Verbalement	—	1	111	10	11	54	187	57 %
Par écrit	2	1	92	10	8	29	142	43 %
TOTAL	**2**	**2**	**203**	**20**	**19**	**83**	**329**	**100 %**

Enfin, 86 % des plaintes relevant de la procédure générale sont traitées à l'intérieur d'un délai de 60 jours[1] (tableau 14).

TABLEAU 14

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES SELON LA PROCÉDURE GÉNÉRALE

Délai de traitement	CRDI	CRDP	CH	Centres jeunesse	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Un jour	—	—	14	—	1	15	30	10 %
De 2 à 7 jours	—	—	22	7	1	13	43	14 %
De 8 à 30 jours	—	—	71	8	11	39	129	41 %
De 31 à 60 jours	2	—	48	3	3	9	65	21 %
61 jours et plus	—	2	34	2	2	5	45	14 %
TOTAL	**2**	**2**	**189**	**20**	**18**	**81**	**312**	**100 %**

[1] *Avec l'adoption du projet de loi 404, le délai légal de traitement des plaintes est passé de 60 à 45 jours. Pour les fins du présent rapport, les données dont nous disposions ne nous ont pas permis de tenir compte de cette modification.*

Dans le cas des dossiers de plaintes traitées en vertu de l'article 38 de la loi, soit les plaintes qui concernent un acte médical, dentaire ou pharmaceutique et qui sont examinées par le Conseil des médecins et dentistes de l'établissement (CMDP), le tableau 4 permet de constater :

- **une diminution du nombre de dossiers**, soit 17 comparativement à 24 lors de l'exercice précédent ;

- **un traitement plus rapide :** en effet, 59 % des dossiers ont été conclus en moins de 60 jours ce qui représente une nette amélioration par rapport à l'an dernier alors que 37 % des dossiers avaient été conclus dans ce délai ; de plus aucun dossier n'a dépassé le délai de 365 jours.

TABLEAU 15

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELEVANT DE L'ARTICLE 38

Délai de traitement	CR	CH	Centres Jeunesse	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
De 1 à 30 jours	—	6	—	—	2	8	47 %
De 31 à 60 jours	—	2	—	—	—	2	12 %
De 61 à 180 jours	—	5	—	—	—	5	29 %
De 181 à 365 jours	—	1	—	1	—	2	12 %
366 jours et plus	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL	**—**	**14**	**—**	1	**2**	**17**	**100 %**

3. OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT

En 1999-2000, les dossiers de plaintes conclus par les établissements comportaient 390 objets de plaintes dont 24 ont été transmis au CMDP de l'établissement. Il s'agit d'une augmentation par rapport à l'an dernier alors que les établissements avaient traité 355 objets de plaintes dont 30 transmis à leur CMDP.

Le tableau 16 montre la distribution des objets dans les différentes catégories. Comme l'an dernier, nous observons que le traitement a été complété pour la grande majorité des objets de plaintes soit 362, alors que seulement 28 objets ont été soit rejetés, abandonnés ou dont le traitement a été interrompu ou refusé. De plus, il faut noter que des mesures correctives ont été apportées sur 194 objets de plaintes.

TABLEAU 16

OBJETS DES PLAINTES SELON LEUR NIVEAU DE TRAITEMENT 1999-2000

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		TOTAL	
				sans mesures correctives identifiées	mesures correctives identifiées	Nbre	%
Accessibilité et continuité	2	1	—	65	43	111	28 %
Soins et services dispensés	6	1	2	37	39	85	22 %
Relations interpersonnelles	4	2	—	24	40	70	18 %
Environnement et ressources matérielles	—	—	—	8	37	45	12 %
Aspect financier	2	1	—	18	19	40	10 %
Droits particuliers	—	—	1	7	3	11	3 %
Autres objets	—	—	1	1	2	4	1 %
Total *(procédure générale)*	**14**	**5**	**4**	**160**	**183**	**366**	**94 %**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (***procédure visée à l'article 38 de la loi)***	2	—	3	8	11	24	6 %
TOTAL	**16**	**5**	**7**	**168**	**194**	**390**	**100 %**

Le tableau 17 montre la distribution des objets de plaintes par catégories d'établissements et nous permet de constater que ce sont les CH et les CLSC qui reçoivent le plus de plaintes. Tout comme l'an dernier, celles-ci concernent principalement l'accessibilité et la continuité, les soins et services dispensés ainsi que les relations interpersonnelles.

TABLEAU 17

OBJETS DES PLAINTES PAR CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS 1999-2000

Catégorie d'objets	CRDI	CRDP	CH	Centres jeunesse	CHSLD	CLSC	TOTAL
Accessibilité et continuité	1	2	45	9	6	48	111
Soins et services dispensés	1	—	49	11	7	17	85
Relations interpersonnelles	—	—	47	4	7	12	70
Environnement et ressources matérielles	—	—	33	2	8	2	45
Aspect financier	—	—	33	3	1	3	40
Droits particuliers	—	—	10	1	—	—	11
Autres objets	—	—	3	—	—	1	4
Total (*procédure générale*)	**2**	**2**	**220**	**30**	**29**	**83**	**366**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (***procédure visée à l'article 38 de la loi***)	—	—	19	—	3	2	24
TOTAL	**2**	**2**	**239**	**30**	**32**	**85**	**390**

Lorsque nous comparons ces données avec celles de 1998-1999 (tableau 18), nous constatons évidemment une augmentation du nombre d'objets de plaintes. Cette augmentation se situe majoritairement dans la catégorie « accessibilité et continuité » avec un écart de +43 et s'observe particulièrement au niveau des CLSC (29 en 1998-1999 vs 48 en 1999-2000).

TABLEAU 18

ÉVOLUTION DES OBJETS DE PLAINTES 1998-1999 ET 1999-2000

Catégories d'objets	Nombre en 1999-2000	Nombre en 1998-1999	Écart
Accessibilité et continuité	111	68	+43
Soins et services dispensés	85	76	+9
Relations interpersonnelles	70	72	-2
Environnement et ressources matérielles	45	44	+1
Aspect financier	40	49	-9
Droits particuliers	11	15	-4
Autres objets	4	1	+3
Total *(procédure générale)*	**366**	**325**	**+41**
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (***procédure visée à l'article 38 de la loi)***	24	30	-6
TOTAL	**390**	**355**	**+35**

4. SUITES DONNÉES AUX PLAINTES

Le traitement des plaintes se traduit en général par quatre types d'interventions : de l'information, de l'assistance, l'identification de mesures correctives et la transmission à un ordre professionnel.

En 1999-2000, le suivi donné aux plaintes (tableau 19) s'est traduit par 426 interventions de diverses natures telles que :

- Information ➧ 171
- Assistance ➧ 28
- Mesures correctives ➧ 227 (*dont 172 appliquées et 55 ayant fait l'objet de recommandations*)

Aucune plainte transmise à un ordre professionnel.

TABLEAU 19

SUITES DONNÉES AUX PLAINTES SELON LES TYPES D'ACTION

Types d'action / Catégories d'objets	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmission à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation	Avis	Plainte		
Accessibilité et continuité	62	8	33	15	—	—	8	—
Soins et services dispensés	31	9	40	19	—	—	5	—
Relations interpersonnelles	29	1	39	4	—	—	2	—
Environnement et ressources matérielles	10	3	32	10	—	—	—	—
Aspect financier	14	2	18	4	—	—	4	—
Droits particuliers	8	—	3	1	—	—	2	—
Autres objets	1	—	—	—	—	—	—	—
Total *(procédure générale)*	**155**	**23**	**165**	**53**	—	—	**21**	—
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (***procédure visée à l'article 38 de la loi***)	16	5	7	2	—	—	3	—
TOTAL	**171**	**28**	**172**	**55**	—	—	**24**	—
	426							

5. MESURES CORRECTIVES

Nous avons constaté précédemment que 227 types de mesures correctives ont été identifiés alors que 390 objets de plaintes ont été soumis aux établissements par les usagers. Ce qui veut dire que dans 58 % des cas les plaintes des usagers ont permis d'apporter une correction à un problème comparativement à 73 % l'an dernier.

Les rapports de plaintes sont informatisés comme par les années passées et ils ne contiennent pas beaucoup de détails sur les mesures correctives mises en place par les établissements. Toutefois, le tableau 20 présente celles-ci sous forme de synthèse, par catégories d'objets, pour l'ensemble des établissements de la région.

TABLEAU 20

MESURES CORRECTIVES POUR L'ENSEMBLE DES ÉTABLISSEMENTS 1999-2000

Mesures correctives	Accessibilité et continuité	Soins et services dispensés	Relations interper-sonnelles	Environnement et ressources matérielles	Aspect financier	Droits particuliers	Autres objets	TOTAL		Acte médical dentaire pharmaceutique		TOTAL	
								Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Régulation du processus d'accès	7	2	–	–	–	–	–	9	3	–	–	9	3
Relocalisation de l'usager	5	2	–	4	–	–	–	11	4	–	–	11	4
Réduction du délai	5	1	–	–	–	–	–	6	2	–	–	6	2
Obtention des services	9	2	–	1	–	–	–	12	5	–	–	12	4
Amélioration de la continuité	4	4	–	2	–	–	–	10	4	–	–	10	4
Respect du choix	1	–	–	1	–	1	–	3	1	–	–	3	1
Cessation des services	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Adaptation des services	1	–	1	2	–	1	–	5	2	1	6	6	2
Ajustement des activités professionnelles	2	11	8	–	–	–	–	21	8	3	18	24	9
Adaptation du milieu de vie	–	–	–	2	–	–	–	2	1	–	–	2	1
Amélioration des conditions de vie	–	–	–	1	–	–	–	1	–	–	–	1	–
Ajustement technique ou matériel	5	1	1	16	–	–	–	23	9	–	–	23	8
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	–	–	–	8	–	1	–	9	3	–	–	9	3
Ajustement financier	–	2	–	–	16	–	–	18	7	–	–	18	6
Ajustement administratif	1	–	–	–	1	–	1	3	1	–	–	3	1
Information aux intervenants	3	10	16	2	–	1	–	32	12	5	29	37	13
Formation des intervenants	–	–	3	–	–	–	–	3	1	1	6	4	1
Encadrement des intervenants	–	12	16	3	–	–	–	31	12	–	–	31	11
Amélioration des communications	3	2	15	1	–	–	1	22	8	5	29	27	10
Utilisation d'interprète	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Changement d'intervenant	–	1	1	–	–	–	–	2	1	–	–	2	1
Mesure disciplinaire	–	6	4	1	–	–	–	11	4	–	–	11	4
Révision	**7**	**5**	**1**	**3**	**7**	**3**	–	**26**	**10**	**1**	**6**	27	10
– Code d'éthique	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	6	1	–
– Procédure d'examen	–	1	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–
– Autre procédure	–	1	1	2	2	–	–	6	2	–	–	6	2
– Politique et règlement	1	–	–	–	5	1	–	7	3	–	–	7	3
– Système d'accès	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
– Organisation des services	4	3	–	1	–	1	–	9	3	–	–	9	3
– Allocation des ressources	1	–	–	–	–	–	–	1	–	–	–	1	–
– Mécanismes de communication	1	–	–	–	–	1	–	2	1	–	–	2	1
– Protocole clinique ou administratif	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
– Autre	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Autre	–	1	–	–	–	–	–	1	–	1	6	2	1
TOTAL	**53**	**62**	**66**	**47**	**24**	**7**	**2**	**261**	**100**	**17**	**100**	**278**	**100**

6. CONCLUSION

Huit établissements sur treize ont assorti leur rapport annuel sur les plaintes de commentaires quant à la nature de celles-ci et au suivi apporté. Ces commentaires sont extrêmement variés et il s'est avéré impossible d'en faire une synthèse qui ne soit pas réductionniste. À l'exception de la catégorie « accessibilité et continuité » où on constate que les délais pour obtenir un rendez-vous ou un service reviennent plus fréquemment en CH et en CLSC, la nature des plaintes est très diversifiée et révèle surtout que chaque plainte est unique.

Cependant, ces commentaires nous permettent de constater la qualité de l'attention que les responsables apportent aux plaintes qui leur sont soumises et le raffinement des interventions qui sont réalisées pour informer les auteurs des plaintes et corriger les situations lorsque les plaintes révèlent qu'il y a effectivement un problème.

Considérant qu'à peine 2,6 % des plaintes traitées par les établissements (9 sur 346) se rendent en 2e instance à la Régie régionale et ont donné lieu à des recommandations dans des proportions semblables, nous pouvons souligner sans hésitation la qualité du travail accompli dans les établissements.